



1QOO magazine 2004

The Finnish Tourist Board

Dear partners & guests,

On April 1, 2004, Touring Cars had a privilege to receive a special acknowledgement from *the Finnish Tourist Board* for our continuous work towards quality improvements. This was a part of quality competition that we participated. We have been working with other 1QOO companies for the past two years, and we received the certification for quality mark in January, 2004. We would like to thank all our guests, partners and employees, who have helped us to improve our quality standards. It is our belief that continuous improvement requires active participation from all stakeholders. Therefore, we would like to invite you to participate in our *Total Quality Management program*. If you have any recommendations on how to improve our service quality, please let us know. From 2004 onwards, The main themes, of our quality management program, are protecting environment, assessing risks, reducing "human" mistakes in booking processes, etc.

Thank you for being part of our
Success

Tom M Sjoberg, MBA
Chief Operating Officer

Touring Cars Finland Oy Mututiedosta faktaan

Touring Cars Finland Oy on Pohjoismaiden suurin matkailuautovuokraamo, jolla on 100 modernia ja hyvin varusteltua matkailuautoa. Yritys toimii Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa.

Yrityksen kasvuvauhti on ollut yli 30 % vuoden 2000 jälkeen. Nopea kasvu on tuonut uusia haasteita. Kun toiminta oli "pienää", monet asiat hoidettiin muistin varassa ja kirjallisille dokumenteille annettiin liian vähän huomiota. Monien palveluprosessin tärkeimpien elementtien, kuten varausten vastaanotto ja -käsittely, kasvun läpivienti ei olisi ollut mahdollista ilman laatuohjelmaa. Kasvupaineiden johdosta yritys osallistui Laatuvalmennukseen.

Valmennuksen jälkeen rakennettiin laatuikäkirjan pohjalta prosessihallintamanuaali, joka auttaa organisaatiota parantamaan päivittäisiä toimintoja ja työmenetelmiä. Päällekkäisyyksiä poistettiin ja saatiin aikaan korkeampi tehokkuus, pienemmät kustannukset, tuottavuuden kasvua sekä korkeampi asiakasyytyväisyys. Työmotivaatio kasvoi, kun ikäviini ja vaikeisiin asioihin löydettiin selkeät toimintamallit. Touring Cars pro-

sessimanuaali tehdään tänä vuonna kolmannen kerran.

Koulutuspäivillä tehdään töitä ryhmissä, jolloin saadaan parhaimmat ja tuoreimmat vinkit ongelmien ratkaisemiseksi suoraan henkilökunnalta. Koulutusohjelma on taannut yhtenäisen laatu-tason yrityksen kaikissa kuudessa toimipisteessä.

Alussa Laatutonnin lisäämä dokumentointi vaati paljon resursseja, mutta käytännössä selkeä ja tarkkaan pun-taroitu dokumentointitapa on osoittautunut kannattavaksi. Pitkällä perspektiivillä dokumentointi helpottaa ja nopeuttaa kaikesta työstä huolimatta yrityksen toimintaa. Mikään tieto ei enää ole vain jonkun henkilön takana, vaan se on aina saatavilla. Dokumentointi poistaa "mutu-tiedon" yritystoiminnasta.

Touring Carsissa ylläpidetään asiakashallintaohjelmia, joiden tavoite on nostaa asiakasyytyväisyyttä. Touring Safety -ohjelma huolehtii asiakkaiden, työntekijöiden, ja yhteistyökumppaneiden turvallisuudesta. Tänä vuonna yrityksessä kartoitetaan riskejä, josta saadaan uusia työkaluja prosessinhal-



Laatutonni -todistuksen vastaanotto 17.1.2004.

lintaan. Environmental Program -ohjelma huolehtii ympäristöasioista kaikessa Touring Cars Finland Oy:n toiminnassa keskusvaraamossa, toimipisteissä, autojen kanssa sekä matkustamisessa. Tulomme jatkossa hakemaan yrityksellemme kansainvälistä EMAS-merkintää, joka entisestään parantaa ympäristöhal-lintaamme.

www.touringcars.fi